

Kroniek van het consumentenrecht

D

eze kroniek beslaat ontwikkelingen op het gebied van het consumentenrecht in de periode 1 januari 1996 tot 1 januari 1997. De vorige kroniek van het consumentenrecht in dit blad dateert van begin 1996.¹ Net als vorig jaar heb ik voor dit verslag geput uit *Ars Aequi* Katern, *Consumer Law Journal*, *Droit de la Consommation/Consumentenrecht* (DCCR), *Info-C*, *Jaarboek konsumentenrecht*, *Jahrbuch des Schweizerischen Konsumentenrechts*, *Journal of Consumer Policy*, *Revue européenne de droit de la consommation*, *ReiseRecht aktuell*, *Sociaal Recht*, *Tijdschrift voor Consumentenrecht* en *Verbraucher und Recht*. Alvorens op de inhoud van het consumentenrecht in te gaan, zal ik eerst melding maken van enige nieuwe naslagwerken (nr 1). Daarna besteed ik aandacht aan ontwikkelingen op het gebied van het consumenten-

tenbeleid (nr 2) en – kort – aan de definitie van het begrip 'consument' (nr 3). Vervolgens zal ik aan de hand van het privaatrecht ingaan op enige ontwikkelingen op deelterreinen van het consumentenrecht. Achtereenvolgens zijn dat het leerstuk van de algemene voorwaarden (nr 4), de produktenaansprakelijkheid (nr 5), koop en garantie (nr 6), reisovereenkomst en vervoer (nr 7), krediet, bank en verzekering (nr 8), reclame en andere handelspraktijken (nr 9), privacy (nr 10), geschillen (nr 11) en grensoverschrijdende transacties (nr 12).

Geen aandacht zal ik besteden aan de ontwikkelingen op het gebied van het patiëntenrecht. Weliswaar kunnen deze ontwikkelingen tot het consumentenrecht worden gerekend,² maar elders in dit nummer pleegt de kroniek gezondheidsrecht hier afzonderlijk aandacht aan te besteden. Anders dan in de meeste andere kronieken worden in deze kroniek ook lagere rechtspraak en uitspraken van geschillencommissies vermeld. Consumentenrecht speelt verhoudingsgewijs niet zo vaak bij ons hoogste rechtscollege. Deze kroniek beperkt zich tot ontwikkelingen in de Europese Unie. Op gebeurtenissen elders in de wereld kan ik hier niet ingaan.

OP NATIONAAL VLAK HEEFT DE AFBRAAK

van het consumentenbeleid, waarvan vorig jaar in

deze kroniek sprake was, plaats gemaakt voor

een positievere benadering. Maar er is ook nog

het Groenboek communicaties van de Europese

Commissie. Het gemak waarmee daarin

bestaande consumentenbescherming terzijde lijkt

te worden gesteld, is een onaangename

verrassing.

1. NASLAGWERKEN

Het consumentenrecht is in 1996 goed bediend met naslagwerken. Er verscheen een bonte waaier aan handboeken en congresbundels. Voorts werden naast de inmiddels bekende jaarboeken twee feestbundels op het gebied van het consumentenrecht aangeboden. Allereerst noem ik de handboeken. Het beste boek over Europees consumentenrecht van het ogenblik is dat van Reich; hiervan kwam in 1996 een derde druk uit.³ Van het toonaangevende boek over Frans konsumentenrecht van Calais-Auloy verscheen vorig jaar een vierde druk.

¹ Ewoud Hondius is hoogleraar burgerlijk recht aan de Universiteit Utrecht en medewerker van dit blad.

waaraan thans ook de naam van Steinmetz, eveneens uit Montpellier, verbonden is.⁴ In de Nederlandse serie *Recht en praktijk* verscheen onder redactie van Rijken en ondergetekende de bundel *Consumentenrecht*, die in een 21-tal hoofdstukken de belangrijkste onderdelen van het consumentenrecht behandelt. In Zweden verscheen voor universitair gebruik het boek 'Konsumentskyddets former' van Olsson.⁵

Twee congresbundels wil ik signaleren: een Belgisch-Franse en een Britse. De Belgisch-Franse bundel betreft de rechtsbescherming van de zwakke (contracts)partij. De afgelopen jaren hebben twee Europese onderzoeksgroepen zich met dit onderwerp bezig gehouden. Nadat een Anglo-Finse groep haar bevindingen in 1994 publiceerde,⁶ produceerde de Franco-Belgische groep in 1996 het resultaat van drie jaar teamwork.⁷ Voorts verscheen de lang verwachte bundel van een drie jaar geleden te Birmingham gehouden congres over Europees consumentenrecht.⁸

Het consumentenrecht was ook goed voor een tweetal feestbundels. De bundel *Internationales Verbraucherschutzrecht* is bij gelegenheid van het bereiken van een bepaald levensjaar opgedragen aan – en van een inleiding voorzien door – Fritz Reichert-Facilides.⁹ De bundel bevat bijdragen over de bescherming van de consument in het Europese internationaal privaatrecht (J. Basedow en W.H. Roth), exceptieclausules en consumentenbescherming (A.K. Schnyder en Chr. von Bar), vormvoorschriften als instrument van consumentenbescherming (H. Heiss), het internationaal privaatrecht inzake produktenaansprakelijkheid (K. Siehr), het ipr voor (wijlen de) dienstenaansprakelijkheid (G. Schiemann), de relatie tussen het Oostenrijkse Konsumentenschutzgesetz en IPR-Gesetz (K. Kohlegger), Liechtensteins konsumentenrecht (F. Rederer), grensoverschrijdende konsumentklachten (B. Rudisch) en regulering van assuratiebemiddeling (B. Lorenz). De bundel *Consument zonder grenzen* werd aangeboden aan – maar niet van een inleiding voorzien door – Marion van Delft-Baas. Reden was niet het bereiken van een bepaalde leeftijd – zover is zij nog niet – maar haar overstap van het Molengraaff Instituut voor Privaatrecht naar de rechterlijke macht. De bundel bevat opstellen over geschiedenis, consument en Burgerlijk Wetboek, andere zwakke partijen, geschillen, de Europese consument en krediet, privacy en techniek.¹⁰

In 1996 verscheen voorts een tweetal jaarboeken. Voor de zevende maal verscheen onder redactie van M. van Delft-Baas en ondergetekende, het Nederlandse Jaarboek konsumentenrecht. Het Jaarboek bevat naast de gebruikelijke kronieken opstellen over een aantal specifieke thema's, te weten oneerlijke bedingen in reisovereenkomsten, de mededelingsplicht van de makelaar, vergoedingssystemen bij patiëntenletselschade, timesharing en de tenuitvoerlegging van

reclameregels.¹¹ Het Zwitserse jaarboek konsumentenrecht stond in 1996 in het teken van deregulering, 'Revitalisierung' en konsumentenrecht. Naast de gebruikelijke, zeer gedegen dokumentatie bevat deze editie opstellen van Rolf H. Weber over 'Deregulierung und Konsumentenschutz', van Bernd Stauder over 'Wahrenverkehrsfreiheit und Sicherheit von Konsumgütern', van Ursula Nordmann-Zimmermann over 'La nouvelle loi sur les cartels – une chance pour les organisations de consommateurs', van Urs Zulauf over 'Bankenkommission und Konsumentenschutz – Bank- und Finanzmarktrecht zum Schutz des Konsumenten?', van Anton K. Schnyder over 'Versicherungsrecht als Konsumentenrecht', van Alexander Brunner over 'Zugang zum Recht als Konsumentenrecht im Binnenmarkt Schweiz' en een afsluitend opstel van Norbert Reich.¹² Ten slotte noem ik de bijdrage over tien jaar consumentenrecht van Rinkes in *Sociaal Recht*. De schrijver komt tot de conclusie dat het consumentenrecht de afgelopen tien jaar is uitgegroeid tot een volwaardig rechtsgebied. Niettemin acht hij een herwaardering van de plaats van consumentenbescherming geboden.¹³

2. CONSUMENTENBELEID

Zowel op Europees als op nationaal vlak vormde consumentenbeleid in 1996 het doelwit van politieke besluitvorming. Frankrijk, dat zijn consumentenrecht heeft ondergebracht in een wetboek, krijgt op dit punt wellicht gezelschap van België.

Groenboek communicaties: einde van het consumentenrecht?

Nadat de Europese Commissie eind 1995 had ingestemd met het programma van Prioriteiten in het consumentenbeleid 1996-1998,¹⁴ publiceerde zij in 1996 een document dat hier haaks op staat. Het Groenboek Commerciële Communicaties in de Interne Markt (COM(96) 192) en het bijbehorend werkdocument (XV/9579/96) stellen voor om vrijwel alle handelsbelemmeringen voor het vrije verkeer van 'communicaties' af te schaffen. Alleen al de introductie van een nieuwe 'vrijheid' is verrassend. Dat geldt ook voor de gedachte dat lid-staten die nieuwe sociaal-economische wetgeving tot stand willen brengen, de overige lid-staten daarvan op de hoogte moeten stellen. Verrassend is ten slotte het gemak waarmee bestaande consumentenbescherming in het document terzijde lijkt te worden gesteld.

Verdrag van Maastricht

In 1996 werden gedachten ontwikkeld om bij de voorziene wijziging van het Verdrag van Maastricht dit jaar de consumentenbescherming nog beter in het verdrag te verankeren. Wellicht kunnen deze gedachten onder het Nederlands voorzitterschap in realiteit worden omgezet. De voortekenen



Prof. mr E.H. Hondius

zijn niet zo gunstig. De huidige consumentenparagraaf in het Verdrag van Maastricht is ook tijdens het Nederlands voorzitterschap tot stand gekomen. Zij is echter niet van Nederlandse, maar van Luxemburgse snit. Hopelijk zal Nederland ditmaal meer eer inleggen met zijn voorzitterschap.

Marktwerving, deregulering en wetgeevingskwaliteit

Op nationaal vlak heeft de 'herijking' (lees: afbraak) van het consumentenbeleid, waarvan vorig jaar in deze kroniek sprake was, plaats gemaakt voor een wat positiever benadering. In oktober 1996 stuurde de regering de notitie 'De consument op nieuwe markten' naar de Tweede Kamer. Binnenkort zal de Commissie voor Consumentenaangelegenheden (CCA) hierover verslag uitbrengen. Merkwaardig is dat consumentenbeleid in de ogen van de regering volledig deel uitmaakt van marktwerkingsbeleid. Naar mijn mening ontstaat hierdoor het gevaar dat het gezondheids- en veiligheidsaspect over het hoofd worden gezien. Positief te waarderen is de aandacht in de notitie voor de 'gebonden klant'. Dat is de consument die na privatisering – van bijv. de elektriciteitsvoorziening – afhankelijk blijft van één of enkele aanbieders.

Wetboek van consumentenrecht

Nederland heeft geen afzonderlijk consumentenwetboek. Frankrijk heeft dat wel. Deze *Code de la consommation* – in hoofdzaak een assemblage van artikelen over consumentenrecht uit andere wetten – is in verschillende edities te verkrijgen. De beste uitgave is die in de rode Dalloz serie.¹⁵ Nuttig is in deze uitgave de weergave van de adviezen van de *Commission des clauses abusives*.

Gaat België Frankrijk navolgen? Op 10 januari 1996¹⁶ heeft de Studiecommissie tot Hervorming van het Consumentenrecht haar 'Propositions pour une loi générale sur la protection des consommateurs' aangeboden aan de Belgische regering.¹⁷ De voorgestelde codificatie beslaat 304 artikelen, die zijn verspreid over een titre préliminaire, een livre I Droits et obligations du consommateur en général en een livre II Sanctions et modes de mise en oeuvre. Boek I bestaat uit zes titels: 1 Information du consommateur, 2 Modes de promotion commerciale et pratiques du commerce, 3 Conditions contractuelles, 4 Prix, 5 Crédit, 6 Conformité et sécurité des biens. Boek 2 kent slechts twee titels: 1 Sanctions en 2 Modes de mise en oeuvre. Het werk is voorzien van een Toelichting.¹⁸

3. HET BEGRIIP 'CONSUMENT'

Over de begrippen *consument* en *consumententransactie* bestaat inmiddels enige literatuur, terwijl ook de rechtspraak zich hiermee gaat bezighouden.

Sinds de consument in Europese regelgeving een eigen plaats heeft gekregen, is een duidelijke afbakening van de consumententransactie van belang. In de vorige kroniek wees ik op de bijdrage van Mortelmans en Watson in TvC,¹⁹ welke thans ook is gepubliceerd in de eerder genoemde Birmingham-bundel.²⁰ In 'Consument zonder grenzen' gaat ook Joustra in op deze problematiek.²¹

Nog onduidelijk is welke lijn de rechtspraak zal gaan volgen ten aanzien van kleine ondernemers die een bedrijfsvreemde aankoop doen. Overigens is het in dergelijke gevallen soms mogelijk om bij niet-toepasselijkheid van consumentenrecht via reflexwerking toch ook de kleine ondernemer te beschermen.²²

4. ALGEMENE VOORWAARDEN

De richtlijn oneerlijke contractsbindingen krijgt in de literatuur veel aandacht. Voorts is er veel Duitse jurisprudentie. De eerste Nederlandse uitspraak in een collectieve actie over algemene voorwaarden lokte naast waardering ook kritiek uit.

Richtlijn oneerlijke contractsbindingen

De richtlijn oneerlijke contractsbindingen bleef in het verslagjaar veel aandacht trekken. Deze richtlijn ziet op het hart van het contractenrecht. De meeste lid-staten hebben de richtlijn inmiddels geïmplementeerd – zie het overzicht bij E. Jayme, *IPRax* 1995, p. 343, 345-346, waaraan zijn toe te voegen Italië en Oostenrijk. Nederland heeft de richtlijn – ten onrechte – (nog) niet geïmplementeerd.²³ De *European Review of Private Law* besteedde tweemaal aandacht aan de richtlijn. In de vorige kroniek signaleerde ik het themanummer dat de bijdragen bevat van een eerder te Florence gehouden symposium.²⁴ Binnenkort verschijnt wederom een themanummer van *ERPL*, nu over de implementatie van de richtlijn in de lid-staten.

Duitsland

De belangstelling voor de Europese regelgeving mag ons niet doen vergeten dat vanuit de meeste zaken nationaal recht betreffen. Voor ons is Duitsland altijd een nuttig achter- en in dit verband voorland geweest. Schrijvers als Jongeneel en Mölenberg hebben het *Gesetz zur Regelung des Rechts der Allgemeinen Geschäftsbedingungen* en de omvangrijke rechtspraak en literatuur daarover toegankelijk gemaakt. Een studie van binnen uit, geschreven door de jurist die in Duitsland namens de consumentenorganisaties optreedt, F. Bultmann, is hier een waardevolle aanvulling op.²⁵

Een voorbeeld van een ook voor ons verwoerrecht interessante uitspraak is het arrest van het Oberlandesgericht Frankfurt/M.²⁶ Krachtens een beding in de algeme-

ne voorwaarden van Deutsche Bahn AG heeft de passagier die zijn kortingkaart verloor geen aanspraak op een nieuwe kaart. Deze clause is onredelijk bezwarend, want 'Der durch die umstrittene Klausel ausgeschlossene Anspruch auf eine Ersatzurkunde ist ein wesentliches Recht, das sich aus der Natur des Vertrages ergibt. Ohne dieses Recht ist es dem Kunden nicht möglich, den auch nach Verlust der BahnCard fortbestehenden Anspruch aus dem BahnCard-Vertrag, Fahrkarte zu einem ermäßigten Preis zu lösen, geltend zu machen'.

Nederland

Op 27 juni 1996 heeft het Gerechtshof den Haag de lang verwachte eerste uitspraak gedaan in een uit hoofde van artikel 6:240 ingestelde collectieve actie. Het betrof een vordering van de Consumentenbond tegen EnergieNed, de branchevereniging van openbare nutsbedrijven. Een exoneration clause in de algemene voorwaarden voor elektriciteit werd door het hof als onredelijk bezwarend aangemerkt, althans voor wat betreft zaakschade.²⁷ Het verbod van de exoneration krijgt hoofdzakelijk bijval. Kritiek is er vooral op de uitspraak van het hof dat artikel 3:303 (*point d'intérêt, point d'action*) meebrengt dat de eisende organisatie gevallen dient te stellen waarin de betrokken clause in de praktijk tot toepassing zal komen. Inmiddels is het arrest in cassatie aan de Hoge Raad voorgelegd.

5. PRODUKTENAANSPRAKELIJKHEID

Wat in 1996 de richtlijn oneerlijke contractsbindingen was, dat was tien jaar geleden de richtlijn produktenaansprakelijkheid. De grote aandacht van toen heeft echter geen gevolgen voor de praktijk gehad. Die praktijk lijkt maar moeilijk met produktschadeclaims te kunnen omgaan.

Tien jaar Europese richtlijn

Vorig jaar was het tien jaar geleden dat de Europese richtlijn produktenaansprakelijkheid tot stand kwam. Uit een overzicht van de stand van zaken met betrekking tot de implementatie van de richtlijn blijkt dat alleen Frankrijk – technisch²⁸ – nog in gebreke is.²⁹ De impact van de richtlijn is tot dusver echter gering gebleken.³⁰

Halcion op herhaling

Procederen over schadevergoeding is vaak een langdurige aangelegenheid. Einde jaren zeventig begon een aantal lijdens aan slapeloosheid een rechtszaak tegen de farmaceutische onderneming Upjohn. Deze had een slaapmiddel genaamd Halcion op de markt gebracht, waarvan eisers stelden dat zij er depressief en zelfs suïcidaal van waren geworden. Upjohn verweerde zich onder meer met de stelling dat het slaapmiddel officieel was goedgekeurd. Niettemin achtte

de Hoge Raad Upjohn in beginsel aansprakelijk.³¹ Maar daarmee was de kous niet af. Vervolgens diende ten aanzien van iedere patiënt de schade te worden vastgesteld. Daarvoor werden deskundigen geraadpleegd. Deze brachten rapport uit, zonder literatuurverwijzing. Hiertegen tekent Upjohn beroep in cassatie aan. Tevergeefs: de Hoge Raad acht in zijn algemeenheid niet

van onder andere Duitsland, de vraag of het voorstel zal worden aanvaard.³⁸

Rechtspraak

De koper van een nieuwe auto hoeft er in beginsel geen rekening mee te houden dat bij niet goed sluiten van een dashboardkastje brand kan ontstaan. De exoneratie in Opels garantie(!)bepalingen doet daar al evenmin aan af, nu artikel 7:17 BW van dwingend recht is.³⁹

Koop van onroerende zaken

Enkele maanden na de koop van een vrijstaande villa blijkt dat zich in de tuin een olietank bevindt – hetgeen bij verkopers bekend was maar door hen niet aan kopers verteld – en dat sprake is van ernstige bodemvervuiling – wat verkopers stellen niet te hebben geweten. Tegen de vordering tot vergoeding van de geleden schade verweten verkopers zich met een beroep op een exoneratieclausule in het koopcontract. Dit beroep slaagt in alle instanties. Volgens de Hoge Raad brachten de maatschappelijke opvattingen in 1990 niet mee dat de verkoper, ongevraagd en ongeacht of hij bekend was met een mogelijke bodemverontreiniging, van de aanwezigheid van een olietank aan koper mededeling had moeten doen.⁴⁰ Het arrest dringt de vraag op hoe de maatschappelijke opvattingen over een verborgen olietank anno 1997 zijn. Zie hierover ook de kroniek van Hartlief en Tjittes in deze aflevering.

Koophuur

Een Amsterdamse woningbouwvereniging, Het Oosten, biedt woningen in 'koophuur' aan. Is koophuur wel iets? Neen, stelt B.W.M. Nieskens-Isphording in NJB 1996, p. 1845: 'koophuur blijkt (...) niet veel meer dan een juridische variant van de nieuwe kleren van de keizer'. In NJB 1997, p. 7 dient S.C.J.J. Kortmann mw Nieskens van repliek.⁴¹

7. REISOVEREENKOMST EN VERVOER

Lid-staten moeten diligent zijn bij de implementatie van richtlijnen. Dat is de les die Duitsland – en andere lid-staten – mogen trekken uit het Dillenkofer-arrest. Stakingen in het openbaar vervoer werpen de vraag op voor wiens risico deze zijn: voor risico van de reiziger of de vervoerder.

Reisovereenkomst

Op 8 oktober 1996 deed het Europese Hof van Justitie uitspraak in de zaak Dillenkofer.⁴² Een aantal Duitse reizigers was gedupeerd door het faillissement van twee Duitse reisorganisatoren in 1993. Duitsland kende op dat moment nog geen insolventieverzekering of garantiefonds, ofschoon de richtlijn pakketreizen de Europese lid-staten hiertoe wel verplichtte. Pas op 1 juli 1994,

anderhalf jaar te laat, is de nieuwe hiertoe strekkende § 651k BGB in Duitsland in werking getreden. Het Francovich-arrest had de vraag doen rijzen of de Duitse overheid voor het achterwege blijven van tijdige implementatie van de richtlijn aansprakelijk kan worden gesteld. Deze vraag is door het Europese hof in bevestigende zin beantwoord. Aansprakelijkheid was niet geheel vanzelfsprekend. Was de implementatietermijn niet te kort, mede nu hiervoor de medewerking van banken en verzekeraars nodig was? Had Duitsland niet eerst door het hof moeten zijn veroordeeld? Is voor aansprakelijkheid geen ernstige schending van communautair recht vereist? Had Duitsland geen voorbehoud gemaakt?

Het hof in Luxemburg beantwoordt de eerste twee vragen in ontkennende zin. Wat de derde vraag betreft, dient er sprake te zijn van een gekwalificeerde schending van communautair recht. Het hof acht echter het uitblijven van enige implementatiemaatregel binnen de daartoe vastgestelde termijn op zichzelf een dergelijke gekwalificeerde schending. Deze schending doet voor de benadeelde particulieren een recht op schadevergoeding ontstaan, voor zover het door de richtlijn voorgeschreven resultaat de toekenning van subjectieve rechten aan particulieren inhoudt, waarvan de inhoud kan worden bepaald. Voorts dient er een causaal verband te bestaan tussen de geschonden verplichting en de geleden schade. De prejudiciële uitspraak van het Hof dwingt lid-staten – ook Nederland (dat zich tegen aansprakelijkheid had uitgesproken) – voortaan alerter te zijn bij omzetting van richtlijnen. Zij is voorts door de fraaie integratie van de rechtspraak in eerdere uitspraken van groot gewicht voor de ontwikkeling van het Europese recht.

Vervoer

Een bejaarde wil na een bezoek aan haar dochter te Heerlen met de trein terug naar het bejaardentehuis te Hardenberg waar ze woont. Helaas blijken er die dag geen treinen te rijden, waarop ze een taxi neemt, te meer nu haar medicijnen thuis lagen. Van de kosten ad f 917,15 dienen de NS een bedrag van f 688 te vergoeden.⁴³ Uit de uitspraak blijkt niet of de Spoorwegen zich haar beroepen dat de treinstaking voor haar overmacht oplevert.

8. KREDIET, BANK EN VERZEKERING

De financiële dienstverlening aan consumenten blijft een rijke bron van fricties. Fricties kunnen worden voorkomen door deugdelijk vastgestelde algemene voorwaarden, maar die moeten wel op correcte wijze onder de aandacht van de wederpartij worden

De koper van een nieuwe auto heeft er in beginsel geen rekening mee te houden dat bij niet goed sluiten van een dashboardkastje brand kan ontstaan.

juist het betoog dat fundamentele regels van behoorlijke rechtspleging meebrengen dat deskundigen gehouden zijn om essentiële wetenschappelijke stellingen te staven door middel van literatuurverwijzingen.³² Wellicht kunnen de eisers nu eindelijk schadeloos worden gesteld.

Aansprakelijkheid en fondsvorming

De vraag rijst of individuele aansprakelijkheid een goede oplossing biedt voor bijv. het probleem van de schade veroorzaakt door roken. In haar inaugurele rede³³ alsmede in de bundel 'Consument zonder grenzen'³⁴ bepleit L. Dommering-van Rongen fondsvorming als alternatief.

6. KOOP EN GARANTIES

Het verslagjaar zag de publikatie van een voorstel voor een richtlijn inzake koop van consumptiegoederen. Voorts was er de nodige rechtspraak over roerende en onroerende zaken. Tot een afronding van het wetsvoorstel koop van onroerende zaken³⁵ kwam het in 1996 nog niet.

Koop van roerende zaken

Op 23 augustus 1996 diende de Europese Commissie een voorstel in voor een richtlijn betreffende de verkoop van en de waarborgen voor consumptiegoederen.³⁶ Zo heet dat in het merkwaardige Euronederlands. Het voorstel is een belangrijke stap op weg naar een Europees contractenrecht, ook al kleven er enige schoonheidsfouten aan.³⁷ Het is echter, gelet op de zware tegenstand

gebracht. Borgstelling door verwanten blijft een bezwarende zaak. Niet iedere verzekering brengt redding. En de schuldsanering is voorlopig van de baan.

Bankwezen

Per 1 februari 1996 zijn in Nederland nieuwe algemene bankvoorwaarden in werking getreden. Dat is zo bepaald door de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB). Waar de NVB alleen even niet op heeft gelet, is dat zij geen wetgevende bevoegdheden heeft. Nieuwe voorwaarden zijn dus niet van rechtswege van toepassing. Daarvoor is wijziging van de overeenkomsten met alle cliënten noodzakelijk. En daar is de toestemming van de cliënten voor nodig. Vrijwel alle commentatoren op de nieuwe voorwaarden hebben dit de banken voor ogen gehouden.⁴⁴ *Noblesse oblige!* Nog steeds.

Borgtocht

Wie zich in de schulden steekt, loopt kans in de problemen te geraken. Ook de verwanten van de schuldenaar lopen gevaar, althans wanneer zij – als borg of hoofdelijk medeschuldenaar – de kredietverleningsovereenkomst hebben getekend. De verwanten zijn dan bezwaarde verwanten geworden. Pas de laatste tijd is het vooral de Duitse – en later ook de Engelse – rechter die poogt genoemde verwanten tegen deze 'sexually transmitted debts' enige bescherming te geven. Deze jurisprudentie komt aan de orde in de inaugurele rede van Tjittes.⁴⁵

Verzekering

Een dagelijkse bron van consumentenleed blijft de afbakening van de verzekeringsdekking in polisvoorwaarden. Een enkel voorbeeld moge dit illustreren. Daags voor de grote vakantie wordt een volbepakte caravan gestolen, ondanks het feit dat twee hulpvaardige burens de caravan hebben 'ingeklemd'. De rechter wijst het verzoek van de caravanist tot uitkering van de f 25 000 schade af, op grond dat deze niet de 'normale voorzichtigheid' als bedoeld in de polisvoorwaarden heeft betracht. Het 'inklemmen' van de auto is daartoe niet voldoende – een disselslot was wel het minste wat de bestolen verzekeringnemer had kunnen aanbrengen.⁴⁶

Schuldsanering

Wetsvoorstel 22 969 inzake schuldsanering heeft het niet gehaald. Zoals vaker bij juridische themata heeft de Eerste Kamer zich verzet. Daarom blijft het in Nederland moeilijk om een 'clean start' te maken.⁴⁷ Dat het ook anders kan, blijkt in Frankrijk. Daar kent men al sinds 1990 een wet op de schuldbemiddeling, welke *loi-Neiertz* onlangs is herzien.⁴⁸

9. RECLAME EN ANDERE HANDELSPRAKTIJKEN

Van alle handelspraktijken blijft reclame de belangrijkste. Dat zal ook verklaren waarom tabaksproducenten zo op hun vrijheid van commerciële mening blijven hameren. Een handelspraktijk die wel met de jaren vijftig – 'Death of a Salesman' – wordt geassocieerd, maar die nog springlevend blijkt, is de colportage. Ook al oeroud, maar blijkens berichten uit Oost-Europa even gevaarlijk, zijn de pyramidetransacties.

Reclame

De Reclamecode voor Tabaksprodukten bevat strikte regels tegen tabaksreclame. Met de naleving daarvan is het echter niet zo best gesteld. Als het aan de Reclame Code Commissie ligt, blijft dat zo. Camel mag doorgaan met reclame maken voor de jaarlijkse Camel Trophy prestatietocht. En wie mocht menen dat de man die na het kanoën een sigaret opsteekt in strijd komt met het verbod om verband te leggen tussen roken en sport, heeft het volgens de Reclame Code Commissie ook al mis. Immers 'De foto biedt (...) geen aanknopingspunt voor klagers stelling dat de man de kano-sport beoefent aangezien een aan sportbeoefening inherent spel- en/of wedstrijdelement ontbreekt'.⁴⁹

Timeshare

Tot 31 maart 1997 heeft Nederland de tijd om de timesharing richtlijn te implementeren. Wie zich realiseert hoe slecht het figuur is dat Nederland met zijn non-implementatiescore slaat, begrijpt niet dat de Tweede Kamer zo met het implementatievoorstel – waarover A. van Velten, WPNR 6209 – talmt.

Colportage

Sommige ondernemers deinzen er niet voor terug om consumentengoederen in strijd met de Colportagewet aan de man/vrouw te brengen. Zo is er een bv die er een gewoonte van maakt om in strijd met de Colportagewet geen exemplaar van het contract bij de intekenaar achter te laten. Deze handelwijze wordt volgens een ex-medewerker welbewust gevolgd teneinde de mogelijkheid van annulering te bemoeilijken. De kantonrechters in ons land weten gelukkig met deze praktijken korte metten te maken.⁵⁰

Sneeuwbalssystemen

In Albanië veroorzaakte het een waar volksooproer. Ook in andere landen wordt het niet getolereerd. 'Jeder Teilnehmer hat die Aufgabe, zwei neue Teilnehmer zu werben, um einen Gewinnanspruch und die Berechtigung für automatische Folgeeinstiege zu verlangen' bepalen de algemene voorwaarden van 'Action Corporation System International'. De Oostenrijkse Anna T. had 189 000 Schilling ingelegd, waarvan ze

slechts 88 000 Schilling terugzag. Haar vordering tot terugbetaling van het restant werd echter door het Oostenrijkse hoogerechtshof volledig toegewezen.⁵¹ In revisie werd op grond van de meetkundige reeks van het spel aangenomen dat sprake was van spel en weddenschap in de zin van § 879 lid 1 ABGB: 'Die Gewinnchance der Mitspieler insgesamt hängt daher bei jedem nach dem Schneeballsystem funktionierenden Pyramidenspiel letztlich vom Zufall ab, wenn man die Inkaufnahme des unausweichlichen Verlustes der letzten Teilnehmer nicht überhaupt als Betrug wertet'.

10. PRIVACY

De privacy van de consument komt in ons dichtbevolkte werelddeel menigmaal in het gedrang. Soms moet de consument zich een

Bij de ingang van arena's en andere stadia moeten bezoekers zich steeds vaker een lijfsvisitatie laten welgevalen. Een Duitse consument nam dit niet en wendde zich tot de rechter.

controle laten welgevalen om toegang tot een bepaalde dienst te krijgen. Soms geldt de controle juist het verlaten van de zaak. Ten slotte is er enige literatuur over registratie van gevoelige gegevens te melden.

Ingang

Bij de ingang van arena's en andere stadia moeten bezoekers zich steeds vaker een lijfsvisitatie laten welgevalen. Een Duitse consument nam dit niet en wendde zich tot de rechter. Weliswaar stond er op zijn toegangsbewijs 'Beim Einlaß findet eine Sicherheitskontrolle statt. Der Ordnungsdienst ist angewiesen, Leibesvisitationen vorzunehmen'. Maar de consument stelde dat dit een algemene voorwaarde was, welke onredelijk bezwarend is. De Duitse rechter oordeelde de clausule niet in strijd met de open norm van het AGB-Gesetz. Het ging *in casu* om een concert van de Kelly Family. Gelet op de gevaren van dergelijke concerten achtte het *Landgericht* een geringe inbreuk op het persoonlijkheidsrecht van de bezoekers toelaatbaar. Dit geldt temeer 'wenn ein besonderes junges Publikum, wie im vorliegenden Fall

auf dem Konzert der Kelly Family, betroffen ist. Gerade bei einem solchen Publikum besteht die Gefahr, daß Begeisterung auch zumindest, und sei es auch nur bei wenigen, in ein unkontrollierbares Verhalten umschlägt.⁵²

Uitgang

Ook bij de uitgang van door consumenten gefrequenteerde gelegenheden, zoals warenhuizen en kledingzaken, vindt tegenwoordig vaak controle plaats. Wie zonder af te rekenen de detectiepoort bij de winkeluitgang passeert, kan rekenen op een afkeurend elektronisch geluid. Hier is niet de veiligheid van de zaak, maar het voorkomen van diefstal het doel. Voor de consument vervelend is het natuurlijk als de bel gaat, terwijl hij wel heeft afgerekend. Een Zwolse kledingkooper maakt er werk van. Nu hij publiekelijk te kijk was gezet, wees de kantonrechter een immateriële schade ad f 125 toe.⁵³

Registratie

Over registratie van gevoelige gegevens handelen twee bijdragen in de Van Delft-bundel.⁵⁴ Kabel meent dat de meeste mensen liever correct geregistreerd staan dan dat zij bezwaar zouden hebben tegen registratie als zodanig.

11. GESCHILLEN

Bij een collectieve actie is schadevergoeding uitgesloten, leert de wet. De praktijk is echter anders. En de geschillencommissies breiden zich nog steeds uit.

Collectieve actie en schadevergoeding

Op de heenreis was er al een vertraging van ongeveer tien uur wegens een technisch mankement. Op de retourvlucht, met negen uur vertraging aangevangen, ontstond wederom een technisch mankement, waarna het vliegtuig terugkeerde. Daar weigeren 43 passagiers nog langer in het vliegtuig plaats te nemen. Zij vliegen op eigen gelegenheid terug naar Nederland en eisen vergoeding van de extra reiskosten en van immateriële schade. Het hof wijst de collectieve actie toe en veroordeelt Air Atlantis om elke passagier een bedrag van f 1000 te betalen.⁵⁵ Dit is opmerkelijk omdat het inmiddels in werking getreden artikel 3:305a hierin niet voorziet.

Geschillencommissies

Ondanks de vorig jaar gesignaleerde onzekerheid over de overheidsfinanciering, gaat het de geschillencommissies nog steeds voor de wind. Twintig geschillencommissies opereren momenteel onder auspiciën van de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken, en het aantal is nog immer groeiende. Eind 1996 kwam een geschillencommissie voor gezondheidszorg tot stand.

Ruim 3600 uitspraken deden de commissies in 1995.⁵⁶ Het verslag biedt een staalkaart aan uitspraken.

12. GRENDOVERSCHRIJDENDE CONSUMENTENKLACHTEN

In afwachting van een binnenkort te verdien proefschrift over grensoverschrijdende consumentenklachten, zal deze kroniek alleen ingaan op een voorstel voor een richtlijn inzake grensoverschrijdende collectieve acties.

Collectieve acties

Op 24 januari 1996 heeft de Europese Commissie een voorstel voor een richtlijn inzake grensoverschrijdende collectieve acties (COM(95) 712 def.) ingediend. De vraag had zich al in de praktijk aangediend: kan een Franse consumentenorganisatie in Duitsland een collectieve actie beginnen; kan de Britse Office of Fair Trading onder de Griekse wet een verbod eisen. De voorstelde richtlijn maakt dit onder streng aangegeven voorwaarden inderdaad mogelijk. Helaas is de werkingssfeer vooralsnog beperkt tot collectieve acties ter zake van enige met name genoemde Europese richtlijnen. Daaronder bevindt zich niet de richtlijn produktenaansprakelijkheid. Aan collectief schadeverhaal zijn we in Europees verband nog niet toe.⁵⁷

Bibliografie

B.J. Botter, De algemene nieuwe bankvoorwaarden, *TVVS* 1996, p. 130-133.
Th. Bourgoignie, Propositions pour une loi générale sur la protection des consommateurs/Rapport de la Commission d'Etude pour la Réforme du Droit de la Consommation, Bruxelles 1995, 463 blz.; ook verkrijgbaar in de Nederlandse taal.
Alexander Brunner, Manfred Rehinder, Bernd Stauder (red.), Jahrbuch des Schweizerischen Konsumentenrechts/Annuaire de droit suisse de la consommation, Bern 1996, 691 p.
Fritz A. Bultmann, Verklagen oder Verhandeln/AGB-Kontrollverfahren des Verbraucherschutzesvereins am Beispiel der Reisebedingungen, diss. Bremen, Frankfurt/M., Europäische Hochschulschriften Rechtswissenschaft Bd. 1759, 1995.
J.M. van Buren-Dee, E.H. Hondius, P.A. Kottenhagen-Edzes (red.), Consument zonder grenzen/Opstellen aangeboden aan mr M. van Delft-Baas, Deventer 1996, 313 p.
Jean Calais-Auloy (red.), Code de la consommation, Paris 1996.
Jean Calais-Auloy, Frank Steinmetz, Droit de la consommation, Précis Dalloz, 4e éd. 1996, 507 p.
M. van Delft-Baas, E.H. Hondius (red.), Jaarboek konsumentenrecht 1996, Deventer 1996, 301 p.
L. Dommering-van Rongen, Schade vergoeden door fondsvorming, inaugurele rede Utrecht, Deventer 1996.

CONSUMENTENRECHT

Nadine Fraselle, L'évolution des rapports de consommation et son expression dans le domaine médical/Stratégies de pouvoir, identité des consommateurs, transformation des règles de la responsabilité civile, diss. Louvain-la-Neuve 1996.

M. Goyens (red.), La Directive 85/374/CEE relative à la responsabilité du fait des produits: dix ans après, Brussel 1996.

E.H. Hondius, De consumentenkoop in Europees perspectief, *TvC* 1996, p. 245-255. *Internationales Verbraucherschutzrecht*, Festgabe Fritz Reichert-Facilides, Tübingen 1995, 259 p.

Chr. Joerges et al., 'The Impact of European Integration on Private Law: The Case of the Directive on Unfair Terms in Consumer Contracts', *European Review of Private Law* 1995, p. 173-381.

Julian Lonbay (red.), Enhancing the Legal Position of the European Consumer, London: British Institute of International and Comparative Law, 1996, 241 p.

B.K. Meier, 'Qui paie ses dettes s'enrichit', *TvC* 1997, p. 5-15.

L.J.H. Mölenberg, J.M.P. Verstappen, De nieuwe algemene bankvoorwaarden, *TvC* 1996, p. 341-354.

Lena Olsson, Konsumentskyddets former, Uppsala 1995.

Norbert Reich, Europäisches Verbraucherrecht/Eine problemorientierte Einführung in das europäische Wirtschaftsrecht, Baden-Baden 1996, 567 p.

J.G.J. Rinkes, Voorstel voor een nieuwe Belgische wet inzake de bescherming van de consument, *TvC* 1996, p. 85-94.

J.G.J. Rinkes, Harmonisatie produktenaansprakelijkheidsrecht EU: stand van zaken, *TvC* 1996, p. 173-178.

J.G.J. Rinkes, Tien jaar ongelijkheidscompensatie in het consumentenrecht: verdelende rechtvaardigheid, marktwerking en (zelf)regulering, *Nederlands tijdschrift voor sociaal recht* 1996, p. 306-311.

W.J. Slagter, De herziene Algemene Bankvoorwaarden, *NTBR* 1996, p. 200-203.

R.P.J.L. Tjittes, Bezwaarde verwanten, inaugurele rede VU, Deventer 1996, 66 p.

A.A. van Velten, Het wetsontwerp inzake de koop van rechten van gebruik in deeltijd van onroerende zaken, *WPNR* 6209 (1996).

E. Venekatte, 'Reclame in vogelvlucht', *TvC* 1996, p. 179-190. □

1. NJB 1996, p. 417-425.
2. Nadine Frassel, L'évolution des rapports de consommation et son expression dans le domaine médical/Stratégies de pouvoir, identité des consommateurs, transformation des règles de la responsabilité civile, diss. Louvain-la-Neuve 1996.
3. Norbert Reich, Europäisches Verbraucherrecht/Eine problemorientierte Einführung in das europäische Wirtschaftsrecht, Baden-Baden 1996, 567 p.
4. Jean Calais-Auloy, Frank Steinmetz, Droit de la consommation, Précis Dalloz, 4e éd. 1996, 507 p.
5. Lena Olsson, Konsumentskyddets former, Uppsala 1995.
6. Roger Brownsword, Geraint Howells, Thomas Wilhelmsson (red.), Welfare in Contract Law, Aldershot: Dartmouth, 1994.
7. M. Fontaine, J. Ghestin (red.), La protection de la partie faible dans les rapports contractuels, Paris: Bibliothèque de droit privé, 1996, 676 p. Het boek bevat opstellen over algemene voorwaarden, de arbeidsovereenkomst, de huur van woningen, de consumententransactie, de verhouding tussen openbare nutsbedrijven en hun gebruikers, de verzekeringsovereenkomst, de verhouding tussen ondernemers, internationaal privaatrecht en een slotwoord van Fontaine.
8. Julian Lonbay (red.), Enhancing the Legal Position of the European Consumer, London: British Institute of International and Comparative Law, 1996, 241 p.
9. Internationales Verbraucherschutzrecht, Festgabe Fritz Reichert-Facilides, Tübingen 1995, 259 p.
10. J.M. van Buren-Dee, E.H. Hondius, P.A. Kottenhagen-Edzes (red.), Consument zonder grenzen/Opstellen aangeboden aan mr M. van Delft-Baas, Deventer 1996, 313 p.
11. M. van Delft-Baas, E.H. Hondius (red.), Jaarboek konsumentenrecht 1996, Deventer 1996, 301 p.
12. Alexander Brunner, Manfred Rehinder, Bernd Stauder (red.), Jahrbuch des Schweizerischen Konsumentenrechts/Annuaire de droit suisse de la consommation, Bern 1996, 691 p.
13. J.G.J. Rinkes, Tien jaar ongelijkheidscompensatie in het consumentenrecht: verdelende rechtvaardigheid, marktwerking en (zelf)regulering, *Nederlands tijdschrift voor sociaal recht* 1996, p. 306-311.
14. Kroniek van het consumentenrecht 1995, NJB 1996, p. 417, 418.
15. Jean Calais-Auloy (red.), Code de la consommation, Paris 1996.
16. De Studiecommissie heeft bijna tien jaar over haar werk gedaan. Drie jaar geleden leek het er al op dat het werk ten einde liep – zie mijn bijdrage in CJHB/Brunner-bundel, Deventer 1994, p. 189-195, maar onder meer het maken van een Nederlandse vertaling vergde meer tijd dan voorzien.
17. Th. Bourgoignie, Propositions pour une loi générale sur la protection des consommateurs/Rapport de la Commission d'Etude pour la Réforme du Droit de la Consommation, Bruxelles 1995, 463 p.; ook verkrijgbaar in de Nederlandse taal.
18. Zie J.G.J. Rinkes, Voorstel voor een nieuwe Belgische wet inzake de bescherming van de consument, TvC 1996, p. 85-94.
19. Kamiel Mortelmans en Stewart Watson, The notion of consumer in community law: a lottery?, TvC 1995, p. 229-246.
20. Julian Lombay (red.), Enhancing the Legal Position of the European Consumer, 1996, p. 36-57.
21. Carla A. Joustra, Naar een uniform begrip 'consument', Van Delft-bundel 1996, p. 201-212.
22. Zie bijv. Ktg Apeldoorn 1 mei 1996, *Praktijkids* 1996, nr 4540: reflexwerking van Colportagewet in overeenkomst met kleine zelfstandige.
23. Volgens M.H. Wissink, BW-krant Jaarboek 1995, Arnhem 1995, p. 155, 169, is dat, althans voor wat betreft de *contra proferentem* uitleg, ook helemaal niet nodig.
24. Chr. Joerges et al., 'The Impact of European Integration on Private Law: The Case of the Directive on Unfair Terms in Consumer Contracts', *European Review of Private Law* 1995, p. 173-381.
25. Fritz A. Bultmann, Verklagen oder Verhandeln/AGB-Kontrollverfahren des Verbraucherschutzeins am Beispiel der Reisebedingungen, diss. Bremen, Frankfurt/M, Europäische Hochschulschriften Rechtswissenschaft Bd. 1759, 1995.
26. OLG Frankfurt/M 11 mei 1995, *Verbraucher und Recht* 1995, p. 274.
27. Hof Den Haag 27 juni 1996, A & V 1996, p. 110 (L. Dommering-van Rongen), *Jurisprudentie Onderneming en Recht* 1996, p. 537 (S.C.J.J. Kortmann), NTBR 1996, p. 190 (E.H. Hondius), *Sociaal Recht* 1996, p. 239 (M.B.M. Loos), TvC 1996, p. 282 (L.J.H. Mölenberg, J.G.J. Rinkes en G.J. Rijken). Zie ook R.H. Stutterheim, NJB 1996, p. 1538.
28. In feite is de rechtspositie van het Franse slachtoffer van een defect produkt niet of nauwelijks slechter dan elders. Vanwege het schandaal van de aids-besmetting van hemofilie patiënten is elk regeringsvoorstel tot wetswijziging tot dusver gestrand.
29. J.G.J. Rinkes, Harmonisatie produktenaansprakelijkheidsrecht EU: tsnad van zaken, TvC 1996, p. 173-178.
30. M. Goyens (red.), La Directive 85/374/CEE relative à la responsabilité du fait des produits: dix ans après, Brussel 1996.
31. HR 30 juni 1989, NJ 1990, 652 (CJHB).
32. HR 20 sept. 1996, RvdW 1996, 178.
33. L. Dommering-van Rongen, Schade vergoeden door fondsvorming, inaugurele rede Utrecht, Deventer 1996.
34. 'Roken moet mogen, maar wie betaalt de schade?', p. 253-264.
35. Zie hierover de bijdragen in *Consument zonder grenzen* van S.E. Bartels en J.M. van Buren-Dee, p. 55-68, alsmede van Martijn W. Hesselink en Hugo J. van Kooten, p. 69-82.
36. *Publikatieblad EG* 1996 C 307/8.
37. Zie mijn bijdrage 'De consumentenkoop in Europees perspectief', TvC 1996, p. 245-255.
38. Van het Europees Parlement valt daarentegen steun te verwachten – zie Colin Tyler, The Parliament's View, in: Julian Lonbay (red.), *Enhancing the Legal Position of the European Consumer*, London 1996, p. 1-17.
39. Rb. Zwolle 6 maart 1996, *Praktijkids* 1996 nr 4623.
40. HR 22 nov. 1996, RvdW 1996, 235 C.
41. Plaatsing van deze bijdrage was voorafgegaan door een dreigbrief van een Amsterdamse advocaat, die de redactie van het NJB sommeerde om de bijdrage onmiddellijk te plaatsen, anders zou hij rechtsmaatregelen jegens de redactie laten treffen. Gelukkig heeft de NJB-redactie zich hierdoor niet laten afschrikken, zoals blijkt uit NJB 1997, p. 6. Zie voorts NJB 1997, p. 292-296.
42. Gevoegde zaken C-178/94, C-179/94, C-188/94, C-189/94 en C-190/94.
43. Geschillencommissie openbaar vervoer, TvC 1996, p. 217.
44. B.J. Botter, De algemene nieuwe bankvoorwaarden, TVVS 1996, p. 130-133; L.J.H. Mölenberg, J.M.P. Verstappen, De nieuwe algemene bankvoorwaarden, TvC 1996, p. 341-354; W.J. Slagter, De herziene Algemene Bankvoorwaarden, NTBR 1996, p. 200-203; B. Wessels, WPNR 6222.
45. R.P.J.L. Tjittes, Bezwaarde verwanten, inaugurele rede VU, Deventer 1996, 66 p.
46. Hof Amsterdam 15 juni 1995, TvC 1997, p. 59.
47. Zie het redactioneel in TvC 1997, p. 3.
48. Zie B.K. Meier, 'Qui paie ses dettes s'enrichit', TvC 1997, p. 5-15.
49. E. Venekatte, 'Reclame in vogelvluht', TvC 1996, p. 179-190.
50. Zie bijv. de uitspraken in de *Praktijkids* 1996, nrs 4446, 4510 en 4605 inzake bv Avesta Nederland, ook wel zaakdoende onder de naam Zuid Nederlandse Boekencentrale bv.
51. Oberster Gerichtshof 13 maart 1996 (5 Ob 506/96).
52. LG Halle 29 maart 1996, *Verbraucher und Recht* 1996, p. 423. Zie ook OLG Naumburg 10 sept. 1996, *Verbraucher und recht* 1997, p. 59.
53. Ktg. Zwolle 22 aug. 1995, TvC 1996, p. 121.
54. J.J.C. Kabel, Computatoria locuta, causa finita? Consument, bescherming van persoonsgegevens en geautomatiseerde besluiten, p. 277-289; C.J.M. van Berkel, E.J.M. Jeunink, Privacy en consument, p. 291-300.
55. Hof Amsterdam 27 juni 1996, TvC 1996/5 inzake Consumentenbond/Air Atlantis.
56. Jaarverslag 1995.
57. Jérôme Franck en Monique Goyens, *Revue européenne de droit de la consommation* 1996, p. 95-108, hebben nog meer bezwaren. Zie voorts de aanmerkingen van C.A. Joustra in TvC 1997, p. 16-26, en van N. Frenk in *Consument zonder grenzen*, p. 191-200.